

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

PERIODO: DE ENERO A MARZO DEL 2025



EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. GLOSARIO	3
3. CANALES DE RECEPCIÓN	5
4. PRESENTACIÓN DE INFORME	6
4.1 INGRESO DETALLADO POR MESES	6
4.2 TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES	7
4.3 CLASIFICACIÓN MENSUAL	8
4.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D	8
4.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D	10
4.6 CANALES DE ATENCIÓN	11
4.7 PROCEDENCIA	11
4.8 PENDIENTE POR RESPUESTA	13
4.9 PQRS'D TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA	15
4.10 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	15
5. CONTROL Y SEGUIMIENTO	15
RECOMENDACIONES	17



1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de la Dirección de Servicio al Cliente, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), recibidas a través de los diferentes canales de atención y atendidas por el sistema de gestión de correspondencia; en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025, al 31 de marzo de 2025. Esto, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de las respuestas, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, ley 1755 de 2015 y el decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del derecho). Buscando poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión adelantada por la entidad en materia de PQRSD, se presenta el siguiente informe.

2. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos de la guía interna de atención a clientes y grupos de interés y los procedimientos incorporados por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, se define:

- **Derecho de Petición:** es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con la ley, la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:
- **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Solicitud de Información Pública:** cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Reclamo:** es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Denuncia:** (por actos de corrupción Internos / Externos): es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Sugerencia:** Las sugerencias son propuestas orientadas a mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.
- **Felicitaciones:** Las felicitaciones son expresiones de reconocimiento hacia un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.
- **Entes de control:** Organismos del estado encargados de vigilar, inspeccionar, controlar y fiscalizar la gestión pública y el uso de los recursos del estado. Deberán atenderse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

3. CANALES DE RECEPCIÓN

A continuación, se exponen los medios o canales, con qué actualmente la empresa coloca al servicio de los clientes y grupos de interés.

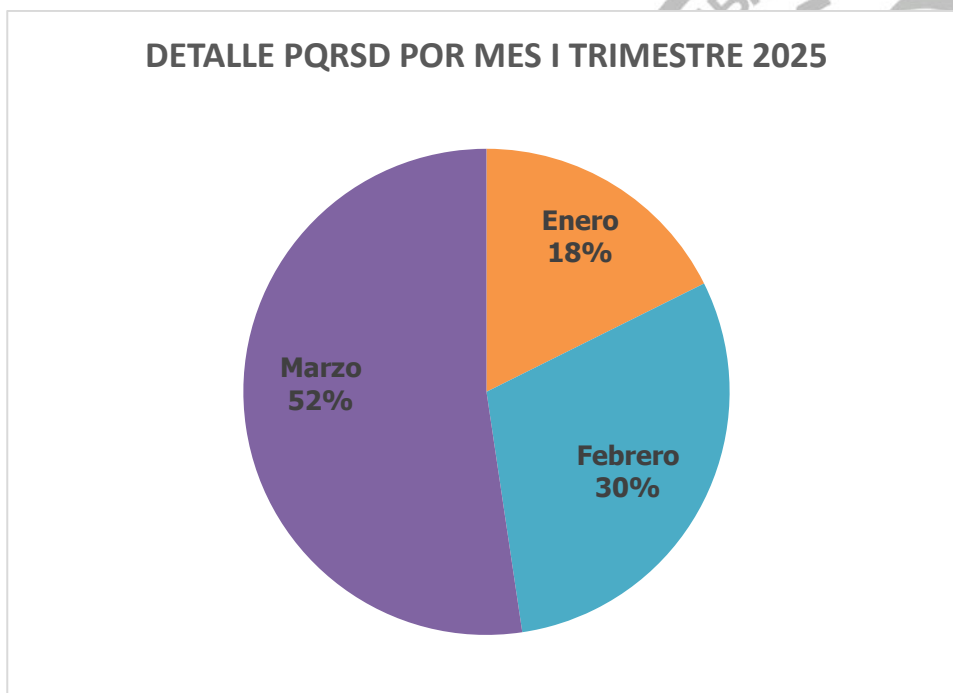
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; estas se radican en el aplicativo de Gestión Documental "Mercurio" para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	Línea fija	601 5801672 Ext. 5040 - 5000	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de EPC S.A. E.S.P., en caso de no ser resueltas de inmediato, se radicarán en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Virtual	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqrs/	El formulario web y correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co		Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito, las cuales son recibidas en la oficina. Estas son radicadas en el aplicativo de Gestión Documental "Mercurio" para asegurar la trazabilidad del trámite.

4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2025, fueron radicados en la entidad ciento setenta y seis (176) PQRSD, diez y seis (16) derechos de petición, ochenta y uno (81) solicitudes generales, setenta y uno (71) solicitudes de información y ocho (8) Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR), las cuales fueron atendidas en su mayoría dentro de un tiempo de respuesta promedio de 15 días hábiles.

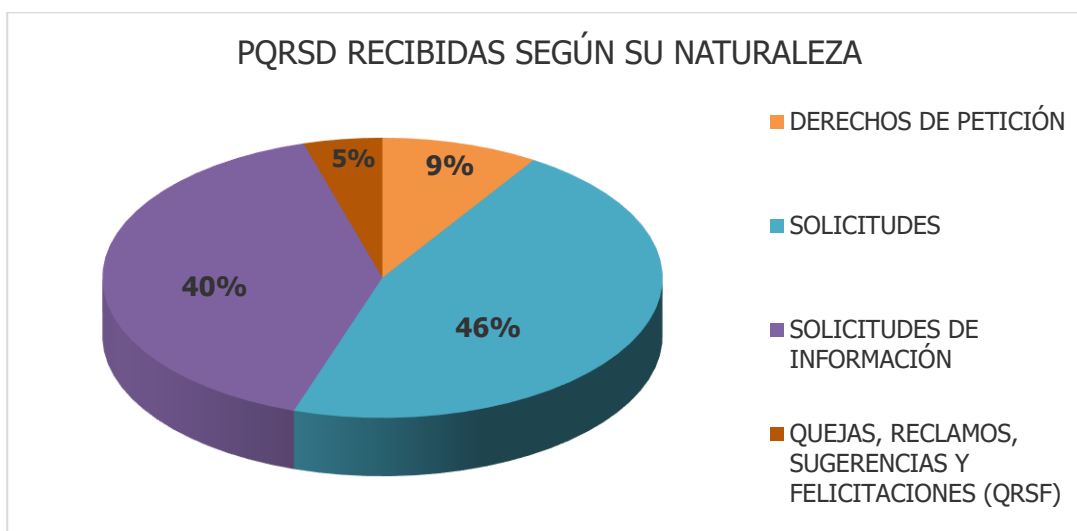
4.1 INGRESO DETALLADO POR MESES

DETALLE PQRSD POR MES I TRIMESTRE 2025	
Enero	32
Febrero	52
Marzo	92
Total	176



4.2 TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
I TRIMESTRE 2025	
Derechos De Petición	16
Solicitudes	81
Solicitudes De Información	71
Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (QRSF)	8
TOTAL	176



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al cuarenta y seis por ciento (46%) del total de las raditaciones, seguido por las solicitudes de información, que corresponden al cuarenta por ciento (40%) del total y los derechos de petición con un nueve por ciento (9%). Por último, se encuentran las peticiones, quejas Y reclamos (PQR), con un total del cinco por ciento (5%).

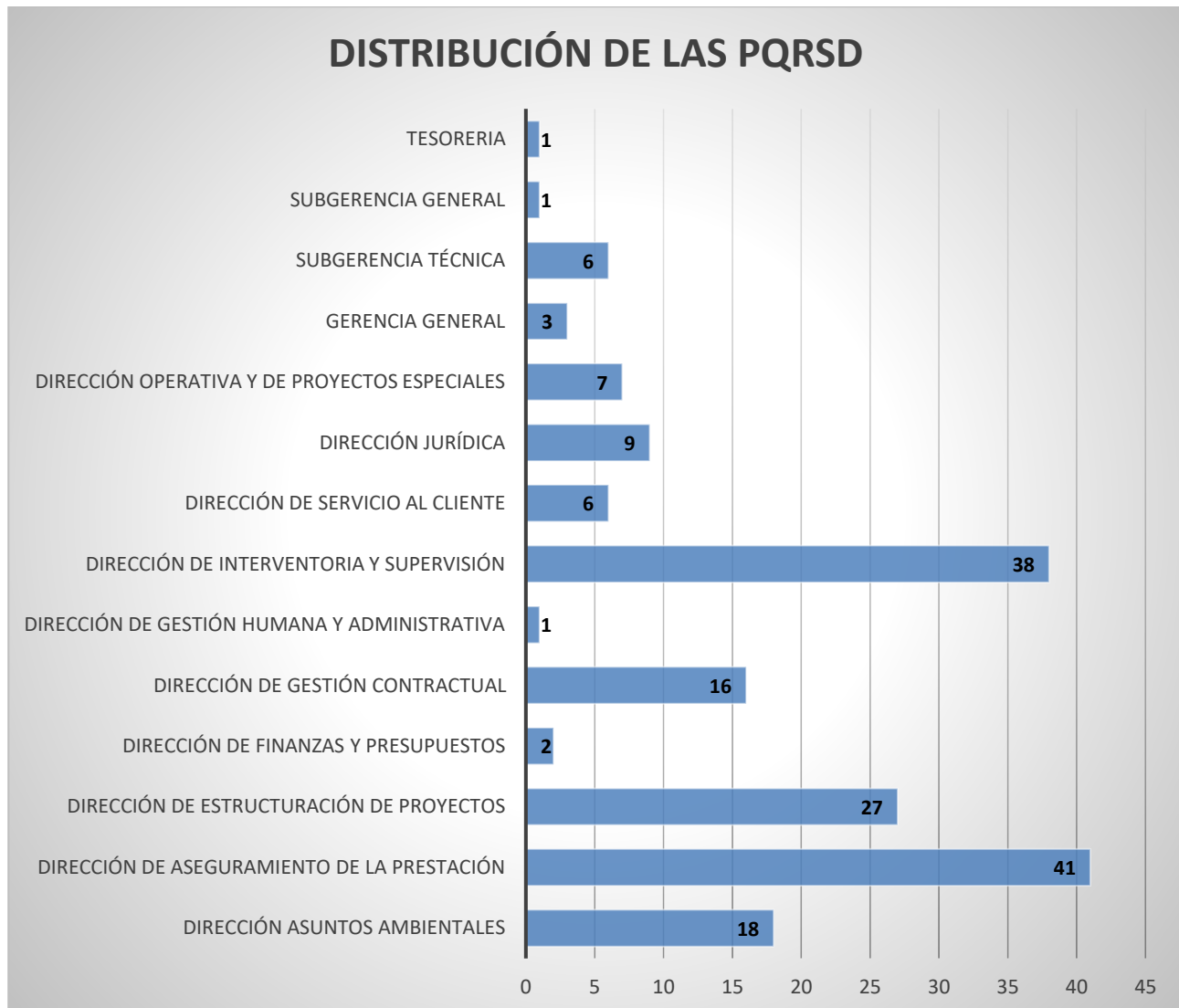
4.3 CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL I TRIMESTRE	
ENERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	0
SOLICITUDES	20
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	5
FEBRERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	3
SOLICITUDES	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	45
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	2
MARZO	
DERECHOS DE PETICIÓN	13
SOLICITUDES	59
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	1
TOTAL	176

4.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D

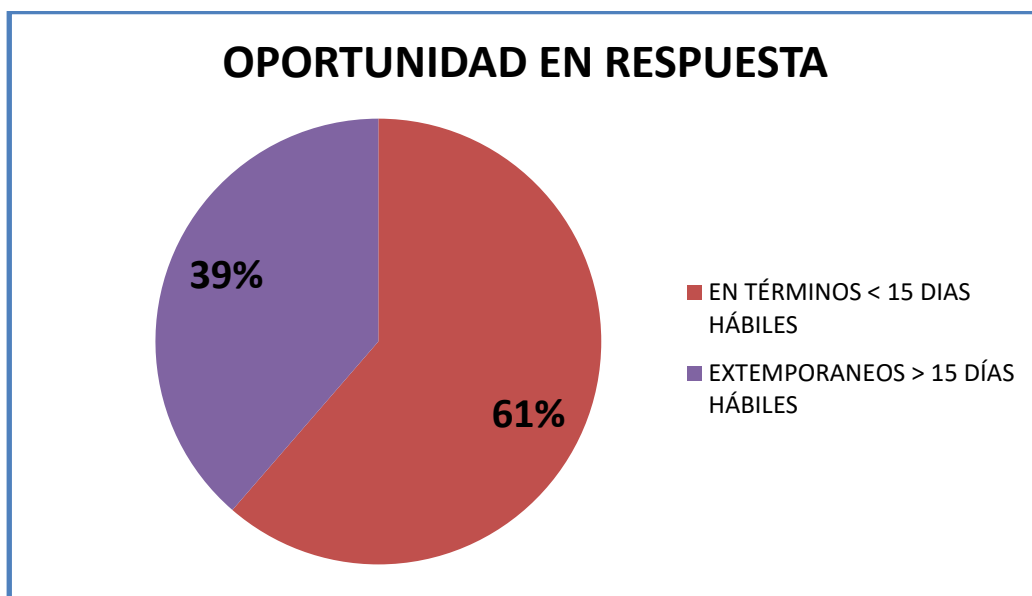
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D	
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	18
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	41
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	27
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	16
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	1
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN	38
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	6
DIRECCIÓN JURÍDICA	9
DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	7
GERENCIA GENERAL	3

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD	
SUBGERENCIA TÉCNICA	6
SUBGERENCIA GENERAL	1
TESORERIA	1
TOTAL	176



4.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D

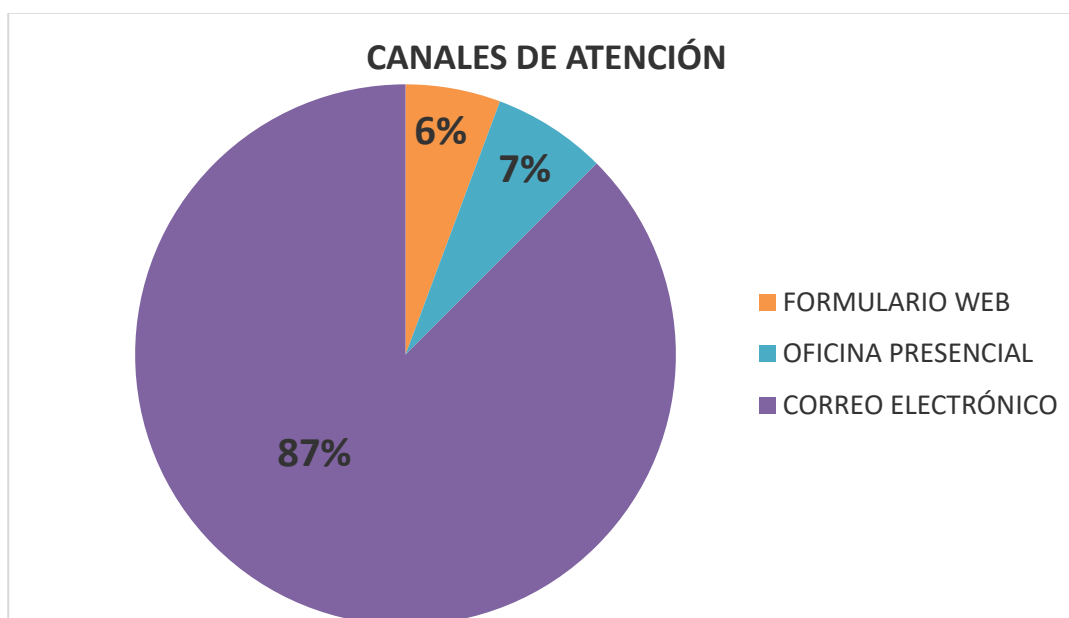
OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
I TRIMESTRE 2025	
EN TÉRMINOS < 15 DIAS HÁBILES	108
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	68
TOTAL	176



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (61%) y extra-tiempos un (39%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley, presentado un avance en comparación con el informe anterior. Por esta razón, es indispensable continuar implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos de respuesta mejorando la efectividad en la satisfacción del cliente externo.

4.6 CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
I TRIMESTRE 2025	
FORMULARIO WEB	10
OFICINA PRESENCIAL	12
CORREO ELECTRÓNICO	154
TOTAL	176

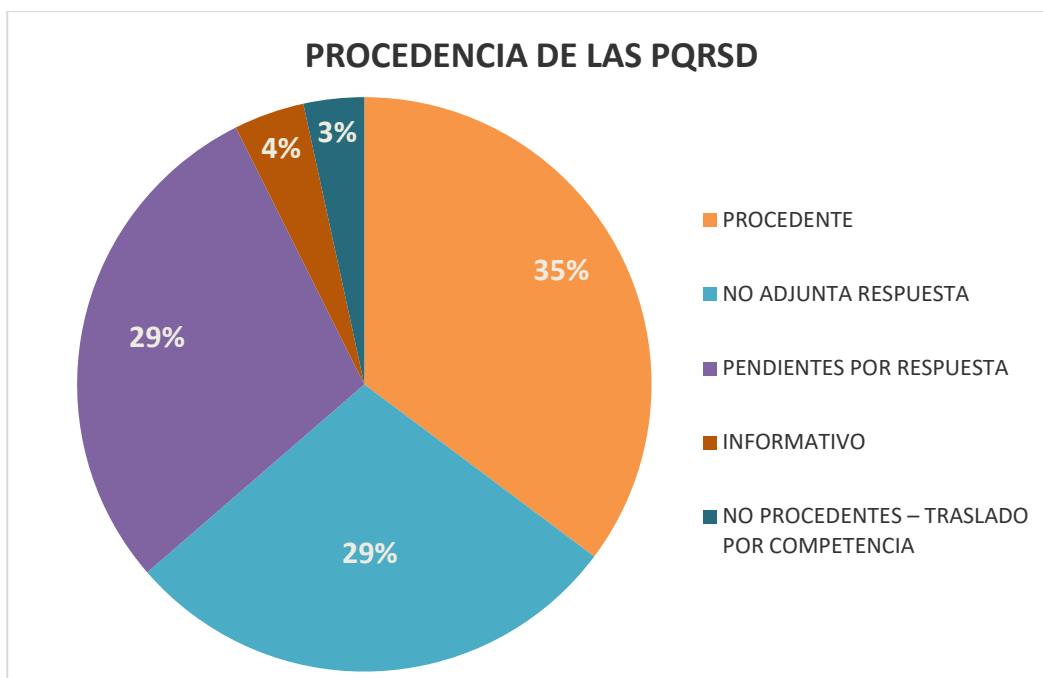


Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios, para radicar PQRSD. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad.

4.7 PROCEDENCIA

Es el proceso mediante el cual se determina si las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) cumplen con los requisitos establecidos para ser tramitados por la entidad. Este análisis es fundamental para definir si la solicitud es competencia de la entidad, garantizando una gestión adecuada y oportuna, de lo contrario debe ser redireccionada a la entidad competente.

PROCEDENCIA DE LAS PQRSD	
PROCEDENTE	62
NO ADJUNTA RESPUESTA	50
PENDIENTES POR RESPUESTA	51
INFORMATIVO	7
NO PROCEDENTES – TRASLADO POR COMPETENCIA	6
TOTAL	176



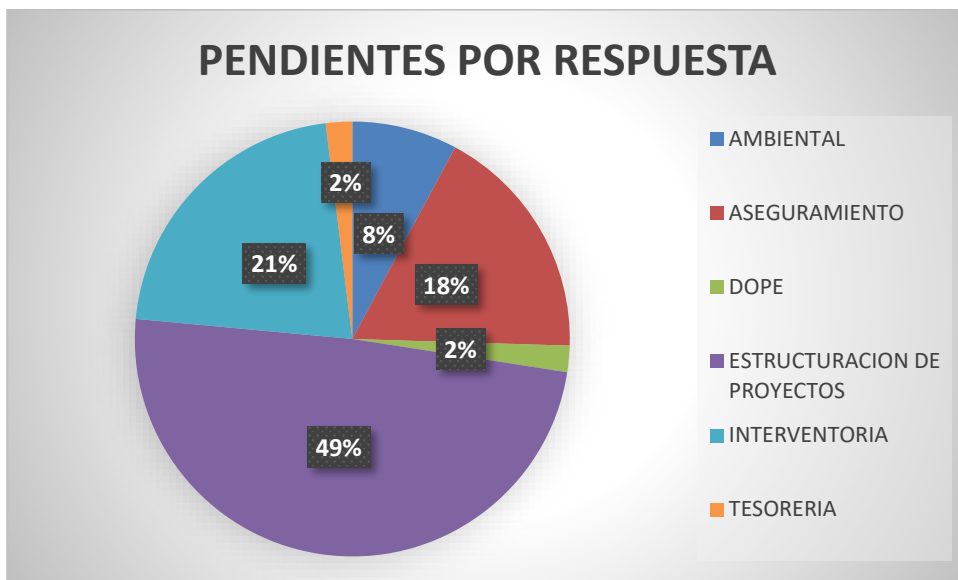
De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de la procedencia está en el (35%) pendientes por respuesta (29%) no adjunta respuesta (29%) informativo (4%) no procedente, trasladados por competencia (3%) lo que permite evidenciar que el porcentaje de procedencia es considerablemente bajo, y que el número de solicitudes pendientes por respuesta se mantiene elevado. En consecuencia, se hace indispensable implementar acciones correctivas que garanticen que las direcciones responsables adjunten oportunamente la respuesta remitida al peticionario. Adicionalmente, es fundamental tener en cuenta los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes, con el fin de reducir el número de pendientes y mejorar los indicadores de gestión.

4.8 PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA		
DIRECCIÓN	DIRECTOR	TIEMPO DE RESPUESTA
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	10
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	3
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	45
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	5
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	3
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	21
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	21
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	15
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	10
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	4
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	3
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	14
ASEGURAMIENTO	ANDRES LUQUE	17
DOPE	MAYRA SOLANO	13
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	40
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	2
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	15
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	41
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	18
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	29
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	10
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	7
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	4
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	3
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	37
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	53
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	39
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	18
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	3
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	15
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	3
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	5

PENDIENTES POR RESPUESTA		
DIRECCIÓN	DIRECTOR	TIEMPO DE RESPUESTA
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	51
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	3
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	4
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	11
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	41
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	11
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	VICTOR GARZON	40
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	25
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	28
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	16
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	14
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	35
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	3
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	35
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	3
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	13
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	15
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	25
TESORERIA	FRANCISCO ARIAS	5

PENDIENTES POR RESPUESTA	
DIRECCIÓN	CANTIDAD
AMBIENTAL	4
ASEGURAMIENTO	9
DOPE	1
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	25
INTERVENTORIA	11
TESORERIA	1
TOTAL	51



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la dirección con mas solicitudes pendientes del 1 de enero al 31 de marzo del 2025 es estructuración de proyectos con 25 solicitudes, seguido de interventoría con 11, aseguramiento con 9, ambiental con 4 finalmente dope y tesorería con 1 cada una.

4.9 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, la entidad trasladó seis (6) PQRDS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

4.10 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, no se negó acceso a información de acuerdo con los casos establecidos en la ley 1755 de 2015, Art. 25, 26 y 27.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

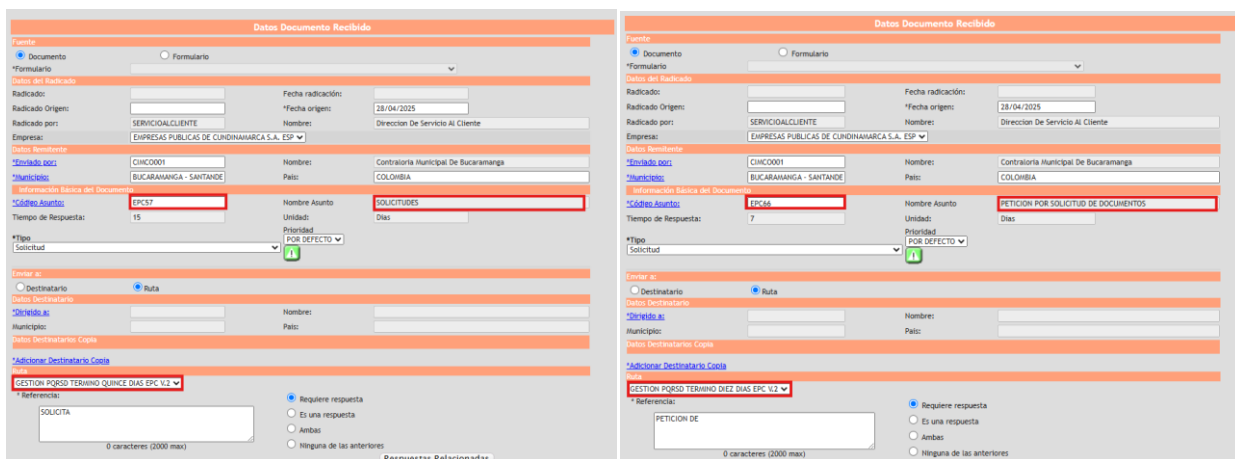
La Empresa llevó a cabo la gestión y supervisión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del aplicativo Mercurio.

En relación con el control y seguimiento de las solicitudes dirigidas a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se implementaron diversas medidas para

asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados por la normativa vigente y optimizar los tiempos de respuesta. A continuación, se detallan las acciones realizadas con la finalidad de mejorar este proceso:

- Se propone una estrategia de comunicación integral que permita a la ciudadanía dar seguimiento efectivo a sus PQRS'D y, al mismo tiempo, abordar las fallas en el sistema de radicación. Además, de establecer protocolos para informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes y los tiempos de respuesta esperados, garantizando así una mayor transparencia y confianza en el proceso.
- Se llevó a cabo una reunión técnica con los responsables de estandarizar el procedimiento de Work Flow, con el objetivo de acordar los tiempos de entrega para la implementación de los ajustes solicitados por la Dirección. Estos ajustes buscan optimizar el proceso y garantizar una atención eficiente y oportuna a las necesidades de la ciudadanía. Durante el encuentro, se estableció como acuerdo que la capacitación sobre la nueva metodología se realizará durante la segunda semana del mes de abril.
- En cumplimiento con los requisitos de la Ley 1755 de 2015, se estableció un mecanismo de alerta proactiva para notificar a las direcciones responsables sobre los vencimientos inminentes de las PQRS'D. Las alertas se emitieron de manera periódica (los viernes) basadas en el análisis de los plazos de vencimiento de las solicitudes, considerando su naturaleza y urgencia. Este enfoque busca promover la respuesta oportuna y asegurar que las gestiones se realicen dentro de los tiempos establecidos, contribuyendo a una mejora continua en el servicio al ciudadano.
- Se elaboró una encuesta de satisfacción relacionada con las PQRS'D, la cual fue enviada a la Dirección de Planeación para su respectiva revisión y aprobación. https://docs.google.com/forms/d/1IL59h_hjV_6BLAG_gH1AU8-srP5uQLq9BdYiIkLuSkG/preview
- Se solicitó a la Dirección de Planeación una capacitación sobre el sistema Mercurio, dirigida a las personas encargadas de radicar las PQRS'D.
- Se creó una base de datos para registrar los traslados por competencia, con el propósito de facilitar su seguimiento y asegurar una adecuada trazabilidad.
- Se llevó a cabo una reunión con la Dirección de Talento Humano, en la cual se abordó el procedimiento para la radicación de solicitudes externas en el piso 11. Este proceso se realizará en conjunto con la persona encargada de PQRS'D de la Dirección de Servicio al Cliente, con el objetivo de asignar la tipología correspondiente y direccionar la solicitud a la dependencia competente para dar respuesta, esta reunión tuvo como finalidad evitar que dichos trámites continúen siendo registrados como PQRS'D.

- La persona encargada de radicar las PQRSD se encuentra contratada bajo el numero de contrato EPC-PS-171-2025.
- Con la actualizacion que se esta realizando a Mercurio cuando se selecciona la tipología este automáticamente arroja los tiempos de respuesta ya establecidos.



RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por la Empresa, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano en la empresa.

- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna que permita orientar al personal sobre la correcta tipificación para que esto no se radiquen como una PQRSD (solicitud).
- Diseñar e implementar una estrategia que fomente una cultura organizacional orientada a la oportuna respuesta de las solicitudes, resaltando la importancia de cumplir con los tiempos establecidos. El objetivo es reducir los tiempos de respuesta en la atención de las PQRSD y mejorar la eficiencia en la gestión de las mismas.
- Diseñar e implementar una estrategia que explique, de manera detallada, el paso a paso para evacuar un radicado en Mercurio, incluyendo el como anexar la respuesta correspondiente.
- Realizar una reunión con los directores con el fin de abordar el tema de las solicitudes vencidas. Durante el encuentro, se indagará sobre las dificultades

que enfrentan para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos y se analizarán los posibles puntos críticos en los que se podrían estar presentando fallas.

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Sulay Dayana Rodríguez González	NOMBRE: Tatiana Hernandez	NOMBRE: Miller Cometa Hortua
CARGO: Apoyo Servicio al cliente	CARGO: Profesional Servicio al cliente	CARGO: Director de Servicio al cliente
DIRECCIÓN: Servicio al cliente	DIRECCIÓN: Servicio al cliente	DIRECCIÓN: Servicio al cliente
FECHA: 15/04/2025	FECHA: 2/05/2025	FECHA: 2/05/2025

